



Consomag : une forte croissance soutenue par le CRM ATHENEO

Créé en 2001, Consomag commercialise des bobines de papier pour caisses enregistreuses et pour terminaux Cartes Bleues auprès d'une clientèle de commerces de proximité. En seulement 3 ans d'activité, Consomag a su séduire plus de **18 000 clients** sur toute la France grâce à une approche commerciale pro-active. La société a connu une croissance soutenue : ainsi, elle compte aujourd'hui 26 salariés contre 5 seulement au moment de sa création. De plus, **le chiffre d'affaires a quasiment doublé en 3 ans**, passant de 1,2 M € en 2001 à 2,3 M € aujourd'hui.

En 2003, afin de faire face au fort développement de sa société et de structurer son activité commerciale, Mr Renaudat, co-fondateur de la société, décide de mettre en place un outil de CRM auprès de ses téléactrices. Et son choix se porte sur la solution **ATHENEO** retenue pour **sa souplesse de paramétrage, sa simplicité d'utilisation et sa convivialité**.



« *Auparavant, nos téléactrices travaillaient uniquement avec des fiches papiers : elles perdaient beaucoup de temps et le suivi de leurs actions n'était pas très rigoureux* » explique Fabien Renaudat, directeur commercial de Consomag.

Grâce à la mise en place d'un portail d'accueil ATHENEO adapté aux besoins, chaque utilisatrice a accès en temps réel à son plan d'action de la journée. L'ergonomie et la facilité d'utilisation de ce portail apportent un **confort de travail** aux téléactrices et permettent de les fidéliser.

« *Aujourd'hui, nos collaboratrices retrouvent chaque matin sur l'écran de leur ordinateur la liste de leurs actions clients et prospects à réaliser ainsi que leur actions de prospection pure. Cette meilleure organisation a permis d'optimiser le travail et la productivité de nos téléactrices qui passent environ 20% d'appels en plus* ».

Pour chaque client, l'historique des commandes est consultable en temps réel grâce à une remontée automatique des informations depuis le logiciel de facturation, ce qui permet de déterminer les **cadences de commandes de chaque client** et de les relancer au moment opportun.

La base de données ATHENEO gère aujourd'hui

plus de 600 000 prospects ; 18 000 clients et 3 300 actions journalières. L'utilisation de la base de données SQL Server de Microsoft permet au CRM ATHENEO de traiter de tel volume d'information avec des temps de réponse instantanés.



« *Le CRM ATHENEO a apporté un confort de travail à nos collaboratrices qui organisent mieux leur travail. Nous avons également amélioré le suivi de nos actions et le taux de fidélisation de nos clients* ».

Suite au succès de cette 1^{ère} étape CRM, le projet est maintenant d'améliorer le processus de saisie de commandes en permettant aux téléactrices de saisir les devis et bons de commande directement à partir d'ATHENEO. Cette automatisation permettra des gains de temps précieux et une meilleure traçabilité.

De plus, Consomag souhaite poursuivre son développement en s'implantant en Espagne.

« *Nous souhaitons dupliquer notre expérience française dans ce pays à fort potentiel. Bien évidemment, nous utiliserons les mêmes outils dont ATHENEO* » explique Mr Renaudat. Le CRM ATHENEO est donc promis à un bel avenir en Espagne !

athéneo

En bref

La solution

Mise en place du CRM ATHENEO auprès de 20 télévendeuses

Les bénéfices

- Confort de travail
- Amélioration de l'organisation
- Augmentation de la productivité : 20% d'appels en plus par jour
- Fidélisation des clients : gestion de 18 000 clients